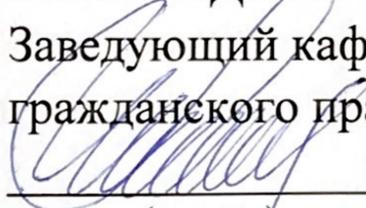


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой
гражданского права


В.В. Богдан
(подпись)

« 21 » июня 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине

Институт защиты прав потребителей

(наименование дисциплины)

40.04.01 Юриспруденция

Гражданское право, семейное право, международное частное право

(код и наименование ОПОП ВО)

І ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1. УСТНЫЕ ОПРОСЫ

1. Устный опрос к теме 1 «Институт защиты прав потребителей в РФ»
 - *История становления института защиты прав потребителей в РФ.*
 - *Гражданско-правовая доктрина о защите прав потребителей.*
 - *Защита прав потребителей в зарубежных странах.*
 - *Современный институт защиты прав потребителей в РФ и его содержание.*

2. Устный опрос к теме 2 «Законодательство о защите прав потребителей»
 - *Законодательство о защите прав потребителей как комплексная отрасль российского законодательства.*
 - *Система законодательства о защите прав потребителей: международные акты, законы, подзаконные акты.*
 - *Соотношение норм Закона РФ «О защите прав потребителей» с ГК РФ, другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей и отраслями права.*
 - *Общую характеристику закона РФ «О защите прав потребителей».*

3. Устный опрос к теме 3 «Гражданско-правовая характеристика отношений с участием потребителей»
 - *Правоотношения с участием потребителей: понятие, содержание, особенности.*
 - *Субъекты и объекты правоотношений с участием потребителей.*
 - *Основания возникновения правоотношений с участием потребителей.*

4. Устный опрос к теме 4 «Правовое положение продавцов (изготовителей, исполнителей) и их ответственность за нарушение прав потребителей»
 - *Понятие продавца (изготовителя, исполнителя).*
 - *Уполномоченная продавцом организация.*
 - *Импортер.*
 - *Режим работы продавца.*
 - *Гражданско-правовая и административная ответственность продавцов за нарушение прав потребителей.*

5. Устный опрос к теме 5 «Права потребителей по законодательству РФ о защите прав потребителей»
 - *Классификация прав потребителей: общие и специальные.*
 - *Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей.*
 - *Меры, принимаемые органами государственной власти, местного самоуправления и общественными организациями в целях повышения уровня информированности просвещения.*
 - *Право потребителя на информацию.*
 - *Право потребителя на получение качественного товара (работы, услуги).*
 - *Права потребителя на безопасность товара, работы услуги. Обязательные требования, установленные законодательством о защите прав потребителей для обеспечения данного права.*
 - *Право потребителя на защиту.*

- *Специальные права потребителей при продаже товаров (работ, услуг).*
- *Злоупотребление потребителями своими правами («потребительский экстремизм»).*

6. Устный опрос к теме 6 «Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей»

- *Понятие способа защиты права.*
- *Виды способов защиты гражданских прав.*
- *Способы защиты прав потребителей.*
- *Выбор способа защиты права.*
- *Самозащита права и ее особенности.*
- *Компенсация морального вреда.*

7. Устный опрос к теме 7 «Правовое регулирование защиты прав потребителей при продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг)»

- *Торговое законодательство.*
- *Правила торговли.*
- *Права потребителей при обнаружении недостатков в товаре.*
- *Проверка качества товара.*
- *Экспертиза.*
- *Возврат товара.*
- *Обмен товара.*
- *Права потребителя при некачественном выполнении работ (оказании услуг), сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.*
- *Правила оказания отдельных видов услуг.*

8. Устный опрос к теме 8 «Судебный порядок защиты прав потребителей»

- *Понятие формы защиты права.*
- *Юрисдикционная и неюрисдикционная форма защиты права.*
- *Претензионный порядок защиты прав потребителей.*
- *Подведомственность и подсудность дел о защите прав потребителей.*
- *Исковое заявление.*
- *Рассмотрение гражданского дела.*
- *Судебное решение.*
- *Обжалование судебных решений по защите прав потребителей.*

9. Устный опрос к теме 9 «Защита прав потребителей в отдельных сферах»

- *Защита прав потребителей в сфере туризма.*
- *Защита прав потребителей в сфере ЖКХ.*
- *Защита прав потребителей в сфере медицинского обслуживания.*
- *Защита прав потребителей при дистанционной торговле.*
- *Защита прав потребителей в иных сферах.*

Применяемое оценочное средство успеваемости – УСТНЫЕ ОПРОСЫ

Описание процедуры:

Процедура представляет собой развернутые монологические ответы обучающихся на вопросы, задаваемые преподавателем по контролируемой теме (вопросы приведены отдельно по каждой контролируемой теме).

Вопросы, как правило, заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться к устному опросу, в том числе по дополнительным источникам.

На практическом занятии вопросы задаются преподавателем поочередно. Обучающимся предоставляется возможность отвечать по желанию или по выбору преподавателя.

После ответа на каждый вопрос преподаватель может задать дополнительные вопросы, направленные на детализацию и (или) углубление учебного материала. К ответу на дополнительные вопросы могут привлекаться как обучающийся, отвечавший на данный вопрос, так и другие обучающиеся учебной группы.

Результаты устного опроса (оценки по 5-балльной шкале) преподаватель сообщает сразу после ответа обучающегося на конкретный вопрос или по завершении всего устного опроса.

Критерии оценки

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса, дает точные определения основных понятий, аргументированно и логически стройно излагает учебный материал, иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными, не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе, допускает незначительные неточности при определении основных понятий, недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал, иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций, затрудняется при ответах на дополнительные вопросы, приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа, нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки, затрудняется дать основные определения, не может привести или приводит неправильные примеры, не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

2. МУЛЬТИМЕДИЙНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Мультимедийная презентация направлена на формирование и развитие умений обучающихся систематизировать и выразить свои мысли по тематике дисциплины, способствует развития креативного и нестандартного мышления, проявления творческих и иных неординарных способностей.

В мультимедийных презентациях по каждой контролируемой теме отражены все знания, которые формируются у обучающихся при изучении данной темы.

Тема № 1 «Институт защиты прав потребителей в РФ»

- подготовить презентацию на тему «Частноправовые и публично-правовые начала защиты прав потребителей».

Тема № 3 «Гражданско-правовая характеристика отношений с участием потребителей»

- подготовить презентацию на тему «Виды правоотношений с участием потребителей».

Тема № 4 «Правовое положение продавцов (изготовителей, исполнителей) и их ответственность за нарушение прав потребителей»

- подготовить презентацию на тему «Сравнительная характеристика правового положения продавцов и импортеров по законодательству о защите прав потребителей».

Тема № 5 «Права потребителей по законодательству РФ о защите прав потребителей».

- подготовить презентацию на тему «Специальные права потребителей».

Применяемое оценочное средство текущего контроля успеваемости –
МУЛЬТИМЕДИЙНАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Описание процедуры:

Процедура включает в себя нестандартный креативный подход выполнению заданий, где студенты должны проявить творческое мышление.

Выполнение мультимедийных презентаций может осуществляться как индивидуально, так и коллективно.

Мультимедийные презентации могут выполняться на любом материальном носителе, с применением любых незапрещенных законом средств и методов.

Мультимедийные презентации выполняются, как правило, на персональном компьютере и использованием специальных программ для презентаций.

Проверка исполнения заданий может осуществляться преподавателем как на практическом занятии, так и по его окончании. Презентация может быть как типовой, так и нестандартной. Приветствуются нестандартные исполнения заданий, предлагаемые обучающимися. Варианты исполнения могут рассматриваться и обсуждаться коллективно.

Результаты (оценки по 5-балльной шкале) сообщаются обучающимся непосредственно на практическом занятии; в случае необходимости проверки ответов (решений) по окончании практического занятия – не позднее следующего практического занятия по учебной дисциплине.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задание выполнено правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено нестандартное, креативное, творческое или наиболее эффективное ее исполнение.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если задание выполнено правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если при выполнении задания допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если задание не выполнено или при его выполнении допущены ошибки критического характера.

3. КЕЙС-ЗАДАЧИ

Каждая кейс-задача моделирует реальную правовую ситуацию, построена на актуальном практико-ориентированном материале и представляет собой текст с описанием условий (фабулы дела), в которых обучающемуся необходимо выполнить какие-либо действия и (или) решить какую-либо задачу, проблему (действия и (или) задача, проблема реалистичны и связаны с одним или несколькими основными видами деятельности, к выполнению которых готовятся обучающиеся).

Текст кейс-задачи содержит необходимые для ее решения данные (сведения, информацию).

Тема 2 «Законодательство о защите прав потребителей»

Задача № 1

Гражданка Н. решила приобрести в магазине «Парижанка» набор косметики. Выбрав понравившийся ей набор она захотела узнать его состав и обратила внимание администратора торгового зала, что: во-первых, на упаковке набора косметических средств содержится только английский текст; во-вторых, на каждом флаконе находящемся внутри коробки также имеются описания только на английском языке. Сертификат соответствия на данный косметический набор администратор торгового зала гражданке Н. также не предоставила, сказав лишь, что к данному набору прилагается одностраничное описание на русском языке. Более она её ничего не может дать;

- 1. Обоснованы ли требования Н.?*
- 2. Нарушены ли администратором торгового зала какие-либо нормы законодательства?*
- 3. Есть ли у продавца обязанность предоставлять покупателям информацию о товарах на русском языке?*
- 4. Каким образом должна быть засвидетельствована достоверность перевода имеющейся информации о товаре?*
- 5. Каким образом должен быть разрешён спор в ситуации если гражданка Н. всё-таки приобрела набор косметики и в процессе использования ей был причинён вред здоровью?*

Задача № 2

Господин А., будучи в отпуске отдыхал в г. Сочи в отеле «У Анзора». Изрядно вспотев после прогулки в горах он попытался воспользоваться имеющейся в номере ванной с электронной системой «Джакузи-М01832». Не увидев инструкции по эксплуатации А. начал нажимать на разные кнопки панели управления в разных комбинациях в результате чего сломал электронную систему управления. После того, как А. сообщил об этом администратору отеля, тот показал ему инструкцию по эксплуатации, которая находилась вместе с другими документами на пуфике рядом с ванной комнатой. Администратор, используя свои выдающиеся артистические способности, очень эмоционально объяснил А., что для запуска «Джакузи-М01832» достаточно было нажать всего три кнопки. Выезжая из отеля, господин А. получил счет на 2000 евро за испорченную ванную с электронной системой. А данный счёт оплачивать категорически отказался. Администратор отеля вызвал полицию, которая задержала А. до выяснения обстоятельств.

Дайте определение и раскройте понятие и содержание права потребителя на информацию. Раскройте общие требования, предъявляемые к предоставляемой потребителю информации? Дайте характеристику способам доведения информации до потребителя. Присутствуют ли в рассмотренной ситуации нарушения в действиях господина А.? Есть ли нарушения со стороны администратора отеля? В случае передачи

дела в районный суд кто будет нести ответственность за поврежденную ванную? Регулируется ли данная ситуация законодательством о защите прав потребителей?

Тема 6 «Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей»

Задача № 1

Власов в начале мая на вещевом рынке приобрел летние туфли. Первый раз их надел спустя две недели с момента приобретения. Однако через два дня с начала носки у правой туфли оторвалась подошва. Обращение к продавцу с просьбой заменить туфли на качественные результата не принесло, так как последний вообще отрицал факт продажи данных туфель. Разрешите спорную ситуацию.

Задача № 2

Гражданин Петров В.Н. заключил с ИП Сидоровым А.О. договор на изготовление кухонного гарнитура. До сдачи готового результата он отказался от договора и потребовал у ИП возврата уплаченной за изготовление гарнитура суммы. ИП из этой суммы удержал 65 % и обосновал это как расходы, произведенные до отказа заказчика от договора. Петров, не согласившись с этим, обратился в суд.

Сравните следующие нормы права:

А) Ст. 32 Закона РФ О защите прав потребителей «Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)» гласит: «потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Б) П. 2 ст. 731 ГК РФ (глава «Бытовой подряд») гласит: заказчик вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора бытового подряда, уплатив подрядчику часть установленной цены пропорционально части работы, выполненной до уведомления об отказе от исполнения договора, и возместив подрядчику расходы, произведенные до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены работы.

В) П. 1 ст. 782 ГК РФ (глава «Возмездное оказание услуг») гласит: заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Какой нормой закона необходимо руководствоваться суду в данном случае, и чем они друг от друга отличаются, обоснуйте ответ?

Задача № 3

П. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)» гласит: если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Вправе ли потребитель потребовать возврата уплаченной за работу суммы, если при заключении договора Исполнителем была представлена неполная и недостоверная информация о работе, и какие будут правовые последствия для Исполнителя?

Тема 7 «Правовое регулирование защиты прав потребителей при продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг)»

Задача № 1

Иванова заявила в районный суд иск о защите прав потребителя. В исковом заявлении она указала, что ей были оказаны туристские услуги ненадлежащего качества (вместо заказанного отдельного домика на море ей было предоставлено место в гостинице, отсутствовало оговоренное в договоре питание и проч.). При этом истица представила соответствующие доказательства факта оказания ей некачественных туристских услуг.

В судебном заседании было установлено, что договор с ответчиком был заключен и оплачен не Ивановой, а непосредственно ее работодателем. Иванова была лишь указана в договоре и получила путевку от работодателя. Суд, считая, что истица в такой ситуации не может считаться потребителем, поскольку она не заключала договор и не оплачивала его, отказал в удовлетворении исковых требований. Правильное ли решение вынес суд?

Задача № 2

Покупатель купил в магазине видеокамеру, но она оказалась нерабочей. Хотел поменять ее в магазине на аналогичную. Но продавец в обмене отказал и взял камеру на ремонт.

По Вашему мнению, правильно ли поступил продавец? Как, по Вашему мнению, должен был поступить в данной ситуации продавец (покупатель)? Вернут ли деньги за видеокамеру, если она оказалась не рабочей, а я не могу найти кассовый чек?

Тема 8 «Судебный порядок защиты прав потребителей»

Задача № 1

Решением Ленинского районного суда г. Курска были частично удовлетворены требования потребителя об отказе от исполнения договора, взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа. Суд удовлетворил основное требование потребителя, однако отказал во взыскании неустойки и компенсации морального вреда, сославшись на те обстоятельства, что истец не представил доказательств, подтверждающих получение ответчиком претензии с требованием о возврате денежной суммы: «поскольку факт вручения ответчику досудебной претензии К. не доказан, не подлежат удовлетворению ее требования о взыскании компенсации морального вреда и штрафа, так как у ответчика не имелось возможности удовлетворить ее требования в добровольном порядке» (уникальный идентификатор дела 46RS0030-01-2019-007820-40).

Найдите, проанализируйте решение Ленинского районного суда г. Курска и определение Курского областного суда и ответьте на вопросы:

- почему требования потребителя не подлежат удовлетворению?
- какие нормы материального права были нарушены судом первой инстанции?
- какие нормы материального и процессуального права были нарушены судом апелляционной инстанции?

Тема 9 «Защита прав потребителей в отдельных сферах»

Задача № 1

Гражданин Д. обратился в суд с иском о защите прав потребителей к ООО «12345» о расторжении договора оказания юридических услуг и взыскании 50000 рублей, уплаченных за некачественные услуги и компенсации морального вреда в размере 25000 рублей. В целях скорейшего урегулирования спора в канцелярии суда гражданину Д.

порекомендовали обратиться к профессиональным медиаторам, и он согласился. Медиативная процедура длилась вопреки ожиданиям гражданина Д. около трех месяцев и к разрешению спора не привела. Д. обратился в суд и дополнительно потребовал взыскать с ООО «12345» неустойку. Ответчик заявил ходатайство о том, чтобы неустойка не за те 84 дня, в течение которых проводились медиативные процедуры.

1. Обосновано ли ходатайство ответчика?
2. Когда стороны могут прибегнуть к процедуре медиации?
3. Перечислите нормативные правовые акты, предусматривающие досудебное урегулирование споров путем медиации?
4. Какова судьба спора, в случае если стороны заключат медиативное соглашение?
5. Как должен разрешить дело суд?

Применяемое оценочное средство текущего контроля успеваемости – КЕЙС-ЗАДАЧИ

Описание процедуры:

Процедура включает в себя решение обучающимися юридических комплексных задач, которые включают в себя несколько вопросов темы и имеют вариативность при решении.

Решение кейс-задач может осуществляться как индивидуально, так и коллективно.

Кейс-задачи требуют развернутого ответа. Кейс-задачи выполняются, как правило, письменно. Время выполнения устанавливается преподавателем в зависимости от сложности конкретной кейс-задачи.

Проверка ответов (решений) может осуществляться преподавателем как на практическом занятии, так и по его окончании. Ответ (решение) может быть как типовым, так и нестандартным. Приветствуются нестандартные ответы (решения), предлагаемые обучающимися. Ответы (решения) могут рассматриваться и обсуждаться коллективно.

Результаты (оценки по 5-балльной шкале) сообщаются обучающимся непосредственно на практическом занятии; в случае необходимости проверки ответов (решений) по окончании практического занятия – не позднее следующего практического занятия по учебной дисциплине.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено нестандартное или наиболее эффективное ее решение.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены ошибки критического характера.

4. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тест № 1 к теме № 2 «Законодательство о защите прав потребителей»

Вариант 1.

Все вопросы в закрытой форме, где необходимо выбрать правильный вариант ответа.

1. Продавец по законодательству о защите прав потребителей – это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;
- б) только организация независимо от ее организационно-правовой формы, реализующая товары потребителям по договору купли-продажи;
- в) любое юридическое лицо

2. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей – это:

- а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары;
- в) только коммерческая организация, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

3. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей – это:

- а) любой индивидуальный предприниматель;
- б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;
- в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям.

4. Потребитель это:

- а) любой совершеннолетний гражданин Российской Федерации;
- б) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- в) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли.

5. Согласно закону «О защите прав потребителей» импортер – это:

- а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;
- б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;
- в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

6. Режим работы продавца (исполнителя) это:

а) время начала и окончания работы продавца (исполнителя), которое всегда определяется им самостоятельно;

б) время начала и окончания работы продавца (исполнителя), которое всегда определяется органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления;

в) время начала и окончания работы продавца (исполнителя), которое устанавливается для государственных, муниципальных организаций – органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления, а для негосударственных организаций и индивидуальных предпринимателей – самостоятельно.

7. Общественное объединение потребителей в соответствии с действующим законодательством вправе:

а) только содействовать развитию потребительской кооперации в СНГ;

б) платить налоги;

в) проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров, работ, услуг, обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

8. В случае если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, то он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение:

а) десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

б) семи лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

в) пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю;

г) двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

9. В ситуации, когда установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель обязан:

а) незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя;

б) принять меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и от потребителей;

в) сообщить об этом в средствах массовой информации;

г) верный ответ отсутствует.

10. Если на товар установлен гарантийный срок, то продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

а) во всех случаях;

б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю из-за нарушения им правил пользования товаром;

в) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения хранения, транспортировки;

г) верный ответ отсутствует.

11. Если в момент обращения потребителя к продавцу об обмене товара, нужной модели не было в наличии, продавец обязан обменять товар на аналогичный в течение:

а) календарного месяца;

б) 45 дней;

в) 14 дней с момента обращения покупателя;

г) полугодом;

12. Какой из нижеперечисленных органов осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей:

- а) федеральная антимонопольная служба;
- б) орган местного самоуправления;
- в) орган социальной защиты;
- г) федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- д) федеральная служба безопасности;
- е) верный ответ отсутствует.

13. Изготовитель (исполнитель, продавец) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов):

а) не вправе предоставлять в установленный срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, предусмотренных Законом РФ “О защите прав потребителей”;

б) вправе предоставлять в установленный срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, предусмотренных Законом РФ “О защите прав потребителей”;

в) обязан предоставлять в установленный срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, предусмотренных Законом РФ “О защите прав потребителей”.

14. В соответствии с Законом РФ “О защите прав потребителей” продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств:

а) если он докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

б) если потребитель докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

в) если прокурор докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

15. Гарантийный срок сезонных товаров исчисляется:

а) с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором;

б) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ;

в) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется Правительством РФ;

г) с момента наступления сезона, срок наступления которого определяется органами местного самоуправления.

16. Кто устанавливает срок службы товара длительного пользования:

- а) должен быть установлен стандартом;
- б) должен быть установлен изготовителем;
- в) может быть установлен изготовителем.

17. Кто обеспечивает безопасность товара в течение срока службы:

- а) изготовитель;
- б) продавец;
- в) покупатель;
- г) иные ответственные лица.

18. Какая информация должна быть указана на ценниках товара:

- а) наименования товара, цены за вес или единицу товара, даты оформления ценника, подписи материально ответственного лица, печати организации;
- б) наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника;
- в) наименования товара, его изготовителя (импортера), сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

19. Кто определяет время наступления сезона для сезонных товаров:

- а) Правительство Российской Федерации;
- б) продавец этих товаров самостоятельно;
- в) субъекты Российской Федерации.

20. В каком случае производитель должен нести ответственность за недостатки гарантийного товара:

- а) во всех случаях;
- б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;
- в) в случае, если он не докажет, что недостатки возникли после передачи товаров потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

21. Если недостатки товара появились не по вине покупателя, имеет ли он право требовать от продавца или изготовителя бесплатного их устранения:

- а) да, но только после получения письменного разрешения Роспотребнадзора;
- б) да, если на товар ещё действует гарантия;
- в) да, но только если данное условие закреплено в договоре купли-продажи;
- г) нет, после совершения покупки все имеющиеся дефекты исправляются за счёт покупателя.

Вариант 2.

Все вопросы в закрытой форме, где необходимо выбрать правильный вариант ответа.

1. В течение какого периода времени продавец обязан вернуть деньги покупателю за возвращенный товар:

- а) в течение полугода;
- б) в течение недели;
- в) в течение 10 дней;

г) в течение месяца.

2. Из перечисленных видов ответственности, за нарушение прав потребителей предусмотрена:

- а) Гражданско-правовая;
- б) Административная;
- в) Материальная;
- г) Уголовная;
- д) Дисциплинарная.

3. Для устранения спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер:

- а) обязаны провести экспертизу товара за свой счет;
- б) могут провести экспертизу только за счет покупателя;
- в) обязаны провести экспертизу товара за свой счет только в отношении товара, на который установлен гарантийный срок.

4. Правила осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания утверждаются:

- а) постановлениями Правительства РФ;
- б) федеральными законами;
- в) контрагентами;
- г) международными правовыми актами.

5. При оформлении продажи товаров в кредит работник организации торговли обязан:

- а) передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре;
- б) доставить товар транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, но не позднее трех календарных дней с момента оформления;
- в) предоставить для проверки директору и главному бухгалтеру магазина или уполномоченным на то лицам договор по оформлению продажи товаров в кредит;
- г) передать товар при переоформлении договора в течение трех дней.

6. В соответствии с Законом «О защите прав потребителя» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании закона новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку (пеню) в размере:

- а) 3,5% цены выполнения работы (оказания услуги);
- б) 5% цены выполнения работы (оказания услуги);
- в) 3% цены выполнения работы (оказания услуги).

7. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель:

- а) вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену;
- б) обязан ждать явки потребителя за получением результата в течение шести месяцев, а потом обратиться в суд;
- в) вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении шести месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену.

8. В соответствии с Правилами бытового обслуживания населения в РФ исполнитель, не предупредивший о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала:

- а) не вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале;
- б) вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале;
- в) вправе ссылаться при предъявлении к нему требований потребителем о некачественном материале, если он немедленно приостановит выполнение работы (оказание услуги).

9. Под убытками понимаются:

- а) налоги и сборы, взимаемые с физических и юридических лиц;
- б) расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено;
- в) денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае просрочки исполнения.

10. В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- а) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав;
- б) обращаться в суды в защиту прав потребителей;
- в) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- г) участвовать в разработке обязательных требований к товарам.

11. Под безопасностью товара (работы, услуги) понимается:

- а) безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации;
- б) безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).
- в) верного варианта ответа нет.

12. Безопасные условия пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров указываются:

- а) в нормативной документации по стандартизации;
- б) в сопроводительной технической документации;
- в) в информационных листах.

13. Под безопасностью процесса выполнения работы (оказания услуги) понимается:

- а) безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) для исполнителя;
- б) безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) для потребителя, его имущества и окружающей среды;
- в) верного варианта ответа нет.

14. Под «материальным качеством» понимается:

- а) наличие в предмете договора необходимых физических и других материально-сущностных свойств, определяющих общее направление его функционального

использования в сфере удовлетворения потребностей отдельных граждан, организаций и общества в целом;

б) возможность соответствующей вещи и иного имущества выступать в качестве товара в торговом обороте;

в) верного варианта ответа нет.

15. Какая информация должна содержаться в уведомлении потребителя о проведении проверки качества:

а) наименование продавца (исполнителя), его место нахождения (адрес);

б) дата и время проведения проверки качества товара;

в) место проведения проверки качества товара;

г) лицо, которое будет проводить проверку качества товара.

16. Первичными источниками товарной информации являются:

а) продавцы;

б) производители;

в) верны все варианты ответов.

17. Продавец вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата проданного товара, когда потребитель не производит очередной платеж за проданный в рассрочку товар, за исключением случаев, когда сумма платежей, полученных от покупателя, превышает:

а) третью часть цены товара;

б) половину цены товара;

в) 80% цены товара;

г) две трети цены товара.

18. В случае просрочки сдачи работы исполнителем Законом РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена выплата неустойки в размере:

а) 3% от стоимости работы;

б) установленном договором;

в) 4% за каждый день просрочки;

г) 5% от стоимости невыполненной работы.

19. Договор розничной купли-продажи товара с условием его доставки потребителю считается исполненным с момента:

а) вручения товара потребителю;

б) выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека;

в) принятия потребителем обязательства оплатить доставленный ему товар;

г) принятия продавцом обязательства доставить потребителю товар.

20. При удовлетворении иска в защиту неопределенного круга потребителей суд обязывает правонарушителя:

а) лично довести до каждого потребителя в устной форме решение суда;

б) довести письменно до каждого потребителя решение суда;

в) довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

21. Компенсация морального вреда потребителю при нарушении его прав осуществляется:

а) зависит от возмещения имущественного вреда, размера понесенных потребителем убытков и причитающейся ему пени;

- б) независимо от возмещения имущественного вреда, но зависит от размера понесенных потребителем убытков;
- в) независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Шкала оценивания: 21 балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале:

выполнено 1 задание – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

19-21 баллов соответствуют оценке «отлично»;

16-18 баллов – оценке «хорошо»;

13-15 баллов – оценке «удовлетворительно»;

12 баллов и менее – оценке «неудовлетворительно».

5. СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационные задачи направлены на углубление и расширение знаний обучающихся по контролируемой теме, формирование междисциплинарных связей. Каждая ситуационная задача направлена на решение практически значимой ситуации с целью формирования профессиональных компетенций. При решении ситуационных задач закрепляется освоенный материал и развиваются предметные и метапредметные знания, а также совершенствуются личностные характеристики (самостоятельность или командную работу, лидерство и авторитет и пр.).

Тема 6 «Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей»

Ситуационная задача № 1

Вы заключили договор об изготовлении и установке пластиковых окон в жилом помещении. При выполнении работ по установке исполнителем (подрядчиком) окон вы обнаружили недостатки и в окнах, и в установке. Какие требования вы вправе предъявить исполнителю (подрядчику)?

Ситуационная задача № 2

Заключен смешанный договор на продажу пластиковых окон и их установке в жилом помещении. При выполнении работ по установке исполнителем (подрядчиком) окон вы обнаружили недостатки и в окнах, и в установке. Какие гражданско-правовые способы защиты вы можете использовать в отношении окон и в отношении их установки?

Тема 7 «Правовое регулирование защиты прав потребителей при продаже товаров и выполнении работ (оказании услуг)»

Ситуационная задача № 1

Заключен договор розничной купли-продажи технически сложного товара дистанционным способом. Какие требования вы вправе предъявить продавцу, если обнаружится, что товар имеет недостаток, который нельзя отнести к числу существенных?

Ситуационная задача № 2

Заключен договор на оказание услуг по сопровождению мероприятия. В ходе исполнения обязательства исполнитель потерял голос и не смог продолжить мероприятие. Через 20 минут он предоставил замену, однако новый ведущий остаток мероприятия провел без соблюдения сценария. Какие требования вы вправе предъявить исполнителю?

Тема 8 «Судебный порядок защиты прав потребителей»

Ситуационная задача № 1

Потребитель в претензии указал два взаимоисключающих требования «или отремонтировать товар или вернуть денежные средства». Вправе ли потребитель в претензии заявлять альтернативные требования.

Ситуационная задача № 2

В ходе судебного разбирательства судья вынесла определение о назначении экспертизы, обязав потребителя предоставить товар на экспертизу. Вправе ли оспорить потребитель определение о назначении экспертизы, если при подаче искового заявления

была приложена досудебная экспертиза, проведенная лицензированным экспертным учреждением?

Тема 9 «Защита прав потребителей в отдельных сферах»

Ситуационная задача № 1

В Internet-магазине приобретены женские брюки и платье, которые должны были быть доставлены из Америки. Вы, не указав причин, решили вернуть в магазин брюки и платье. Магазин согласился расторгнуть договор купли-продажи и вернуть денежные средства, но денежные средства, потраченные на доставку данного товара возвращать отказался. Правомерны ли действия продавца?

Применяемое оценочное средство текущего контроля успеваемости – СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Описание процедуры:

Процедура включает в себя решение ситуационной задачи. Ситуационная задача представлена по каждой контролируемой теме отдельно.

Работа над ситуационной задачей включает определение необходимого и достаточного количества источников и их изучение; определение направлений ее разрешения; определение основных положений решения; предложенный вариант решения.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если ситуационная задача раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; сделан обоснованный убедительный вывод.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ситуационная задача раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; сделан вывод.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если ситуационная задача раскрыта неполно и (или) в изложении имеются недочеты и ошибки; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если ситуационная задача не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; не приведены ссылки на нормативные акты или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен.

II ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

По некоторым контролируемым темам учебной дисциплины обучающимся предлагается 2 варианта для тестирования.

В каждый вариант для тестирования включено не менее 8 вопросов и заданий в 4 тестовых формах: в закрытой и открытой, на установление последовательности и соответствия.

В вопросах в закрытой форме дано 4 вариантов ответов, среди которых есть правильный и несколько неправильных, но максимально похожих на правильный ответ.

Все варианты для тестирования по одной теме одинаковы по структуре содержания и равнозначны по сложности вопросов и заданий.

Тест №1

Вопросы в закрытой форме: выберите правильный вариант ответа.

1. Определите, в каком из приведенных ниже примеров человек выступает в качестве потребителя?

- а) Гражданин заплатил за посещение курсов вождения автомобиля;
- б) Гражданка К. выращивает овощи на своем садовом участке для продажи на рынке;
- в) М. собрал в лесу грибы и ягоды для собственного потребления;
- г) Гражданин А. по поручению руководства закупает необходимое оборудование для фирмы.

2. Верны ли следующие суждения о защите прав потребителей?

- А. Защита права потребителя действует только в области купли-продажи товаров;
- Б. Защита прав потребителя распространяется только на сферу услуг.

- 1) верно только А
- 2) верно только Б
- 3) верны оба суждения
- 4) оба суждения неверны

Вопросы в открытой форме: ответьте на вопрос или допишите фразу.

3. Потребитель – это _____.
(продолжите мысль)

4. Продавец – это _____.
(продолжите мысль)

Вопросы на установление последовательности: установите правильную последовательность.

5. Найдите черты сходства и отличия в характеристиках исполнителя и изготовителя

	Черты сходства	Черты отличия
1. Несет ответственность за нарушение прав потребителя		
2. Устанавливает срок годности товара		

3. Информировывает потребителя о качестве товара		
4. Устанавливает гарантийный срок эксплуатации товара		
5. Является участником правовых отношений с потребителем		

Выберите и запишите в первую колонку таблицы порядковые номера черт сходства, а во вторую колонку – порядковые номера черт отличия.

6. По закону потребитель в случае приобретения некачественного товара имеет право:

1. Сдать товар в магазин и получить обратно деньги
2. Договориться с продавцом об уменьшении цены и оставить товар себе
3. Обменять товар в магазине на такой же, но качественный
4. В качестве компенсации получить от магазина бесплатно еще один товар
5. Получить обратно всю потраченную сумму денег, оставив товар себе.

Номера, под которыми указаны права потребителя, выпишите в порядке возрастания.

Вопросы на установление соответствия: соотнесите цифры и буквы.

7. Соотнесите права и обязанности потребителя и исполнителя: к каждой позиции, данной в первом столбике, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

ПОТРЕБИТЕЛЬ/ИСПОЛНИТЕЛЬ	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ
А) потребитель	1) право на достоверную информацию о товаре
Б) Исполнитель	2) обязанность оплатить приобретаемый товар или услугу
	3) право не принять обратно товар, который повредил покупатель
	4) обязанность выдать гарантию на товар

8. Установите соответствие.

1. Срок для удовлетворения требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении	А в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.
---	--

убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре	
2 Срок для удовлетворения требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги)	Б семь дней со дня предъявления требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.
3 Срок для удовлетворения требования в случае обнаружения недостатков товара и предъявления требования о его замене	В десять дней со дня предъявления соответствующего требования.
4 Срок для удовлетворения требования потребителя об обмене непродуктового товара надлежащего качества	Г четырнадцать дней, не считая дня его покупки

Тест 2.

Вопросы в закрытой форме: выберите правильный вариант ответа.

1. В право потребителя на подробную информацию о товаре не входит информация о:

- а) Времени изготовления товара;
- б) Качестве товара и его составе;
- в) Месте изготовления товара;
- г) Технологии изготовления.

2. Подсудность по делам о защите прав потребителей, предусмотренная специальным законодательством –

- а) договорная;
- б) альтернативная;
- в) исключительная;
- г) общая.

Вопросы в открытой форме: ответьте на вопрос или допишите фразу.

3. Импортер – это _____.
(продолжите мысль)

4. Орган, уполномоченным осуществлять правосудие как особую функцию государственной власти с целью защиты конституционного строя Российской Федерации, прав и свобод граждан, прав и законных интересов предприятий, учреждений и организаций называется _____.
(продолжите мысль)

Вопросы на установление последовательности: установите правильную последовательность.

5. Установите правильную последовательность нормативных правовых актов по юридической силе:

- а) Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- б) Гражданский кодекс РФ;
- в) Конституция РФ;

г) Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

6. Установите последовательность содержания искового заявления о защите прав потребителя:

- а) описательная
- б) вводная
- в) мотивировочная
- г) просительная

Вопросы на установление соответствия: соотнесите цифры и буквы.

7. Установите соответствие.

1 организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору	А Продавец
2 организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям	Б импортер
3 организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли - продажи	В производитель
4 организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации	Г исполнитель

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма

баллов переводится в оценку по 5-бальной шкале следующим образом (привести одну из двух нижеследующих таблиц):

Сумма баллов по 100-балльной шкале

Оценка по 5-бальной шкале:

100-85 отлично

84-70 хорошо

69-50 удовлетворительно

49 и менее неудовлетворительно